

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber pendapatan negara adalah pajak. Pajak merupakan aspek penting yang sangat dibutuhkan untuk pembiayaan nasional. Pembangunan fasilitas umum, dan pertumbuhan ekonomi negara. Oleh karena itu, kepatuhan Masyarakat maupun badan dalam membayar pajak menjadi penting. Menurut UU No.28 Tahun 2007 tentang perpajakan dijelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang harus dibayar kepada negara oleh swasta atau entitas secara hukum wajib, tidak diberikan kompensasi secara langsung, tetapi digunakan untuk kemakmuran rakyat.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara yang diatur oleh undang-undang, tanpa mendapat manfaat timbal balik (kontraprestasi) yang dapat dilihat secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Soemitro, 2017). Direktorat Jendral Pajak, yang berada di bawah Kementrian Keuangan, bertanggung jawab untuk mengatur kebijakan fiskal dan berusaha terus menerus untuk menjaga penerimaan negara. Lembaga ini harus selalu memenuhi target penerimaan pajak dan selalu mengalami peningkatan tahunan. Di tengah kondisi masyarakat dengan pola kehidupan sosial dan tingkat ekonomi yang selalu berubah, hal ini menjadi suatu tantangan untuk dicapai peningkatan penerimaan

negara. Untuk menurunkan penurunan kepatuhan pajak, wajib pajak harus diupayakan untuk menjadi lebih patuh dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan mereka peningkatan kualitas dan kuantitas layanan ini diharapkan dapat meningkatkan nilai kepuasan wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan perpajakan. Kualitas pelayanan di kantor pajak terdiri dari kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai kantor pajak, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan (Susilo et al., 2016). Perkembangan kontribusi penerimaan pajak tahun 2019-2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1

Data Target dan realisasi Penerimaan WP OP di KPP Pratama

Kupang Tahun 2019-2023

| Tahun Pajak | Target | Realisasi | %Realisasi |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| 2019 | 1,422,364,331,000 | 1,241,909,642,916 | 87,31% |
| 2020 | 1,189,261,128,000 | 1,135,261,827,037 | 95,46% |
| 2021 | 1,337,377,941,000 | 1,322,397,059,140 | 98,88% |
| 2022 | 1,069,700,541,000 | 1,463,142,151,531 | 136,78% |
| 2023 | 1,533,912,532,000 | 1,609,107,965,934 | 104,90% |

Sumber : KPP Pratama Kupang, 2024.

Berdasarkan data tabel 1.1 ,realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Kupang tahun 2022, sebesar 136,78% atau Rp.1,46 triliun, melampaui dari target yang ditetapkan yakni sebesar Rp.1,06 triliun. Dibandingkan tahun sebelumnya dan tahun 2021, realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Kupang, hanya sebesar Rp.1,32 triliun atau realisasi tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 11,11 %. Dari data tersebut menunjukkan adanya permasalahan pada penerimaan wajib pajak orang pribadi. Adapun Jumlah wajib pajak orang pribadi khususnya pada wilayah kota kupang jumlah wajib pajak orang pribadi sedikit mengalami perubahan. Tabel 1.2 menampilkan jumlah wajib pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang.

Tabel 1.2

Jumlah Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang

| Tahun Pajak | Jumlah WP OP |
|--------------------|---------------------|
| 2019 | 148.578 |
| 2020 | 190.065 |
| 2021 | 200.289 |
| 2022 | 213.792 |
| 2023 | 227.915 |
| 2024 | 235.526 |

Sumber data : KPP Pratama Kupang

Berdasarkan pada pada tabel 1.1 dapat dikatakan bahwa setiap tahun jumlah wajib pajak orang pribadi terus mengalami peningkatan. Jumlah wajib

pajak orang pribadi yang meningkat setiap tahunnya tidak menentu bahwa setiap tahunnya realisasi penerimaan pajak juga ikut meningkat, walaupun target yang telah ditetapkan setiap tahunnya meningkat tidak seimbang dengan penerimaan realisasi pajak yang didapat.

Jika dilihat dari data target dan data realisasi penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang yaitu dimana dari tahun 2019-2023 mencapai target penerimaan wajib pajak orang pribadi tetapi pada tahun 2024 mengalami penurunan dan tidak mencapai target penerimaan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang.

Tabel 1.3

Data Target dan Realisasi WP OP di KPP Pratama Kupang

| Tahun Pajak | Target Penerimaan | Realisasi Penerimaan |
|--------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 2019 | Rp. 8.599.369.000 | Rp. 9.054.133.486 |
| 2020 | Rp. 7.360.876.000 | Rp. 9.723.247.266 |
| 2021 | Rp. 9.072.686.000 | Rp. 10.378.247.266 |
| 2022 | Rp. 11.202.001.000 | Rp. 13.606.645.246 |
| 2023 | Rp. 12.190.299.000 | Rp. 12.641.645.246 |
| 2024 | Rp. 13.588.337.000 | Rp. 7.314.410.369 |

Sumber Data : dari KPP Pratama Kupang

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa realisasi wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang setiap tahunnya mengalami perubahan (fluktuasi). Hal ini

menandakan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang masih tergolong rendah dilihat dari adanya fenomena ketidakstabilan dari target dan realisasi penerimaan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kupang. Dapat dilihat pada tabel 1.3 jumlah wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh.

Tabel 1.4
Jumlah WP OP di KPP Pratama Kupang yang tidak patuh dalam menjalankan kewajiban pembayaran dan pelaporan

| Tahun Pajak | Jumlah WP OP Status Aktif | Wajib Pajak WP OP Lapor SPT Tepat Waktu | Total Wajib Pajak Tidak Lapor |
|--------------------|----------------------------------|--|--------------------------------------|
| 2019 | 60.299 | 57.296 | 3.003 |
| 2020 | 64.709 | 61.973 | 2.736 |
| 2021 | 67.762 | 62.753 | 5.009 |
| 2022 | 76.582 | 68.164 | 8.418 |
| 2023 | 85.182 | 55.299 | 29.883 |

Sumber data : dari KPP Pratama Kupang

Untuk memaksimalkan penerimaan pajak harus lebih mengarah pada Upaya meningkatkan penerimaan dengan berbagai macam program. Upaya memaksimalkan penerimaan pajak juga tidak hanya mengandalkan dari Direktorat Jendral Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan peran aktif dari

para wajib pajak itu sendiri. System perpajakan pada KPP Pratama Kupang menggunakan *self ssesment system*, *Self Assessment System* merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Hal ini menjadi dasar kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dan menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak yang baik itu dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya dengan benar, lengkap, dan jelas merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan perpajakan. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya. Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak seimbang, dan banyaknya kasus korupsi.

Dimana ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Diantaranya adalah pemahaman dari wajib pajak mengenai perpajakannya. Menurut Mulya (2012) yang dikutip dalam (cakoro et al.,2015) pengetahuan pajak merupakan informasi perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk mengambil Tindakan, mengambil keputusan dan untuk

menempuh arah atau strategi tertentu dalam memenuhi hak dan kewajibannya dibidang perpajakan.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Rahadi (2014) menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena berada dibawah kendali wajib pajak sendiri. Tingkat pemahaman wajib pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. menurut Budiarta (2013) menyatakan bahwa kurangnya Upaya wajib pajak dalam memperhatikan sosialisasi yang telah dilakukan oleh pihak aparat pajak, membuat wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar kewajiban perpajakan.

Faktor kedua yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak, Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai keyakinan yang timbul dalam diri wajib pajak secara sukarela dan didorong oleh niat untuk menuntaskan semua kewajiban perpajakan mulai dari perhitungan sampai pelaporan (Robiansyah et al., 2020) kesadaran tentang pentingnya pajak harus dibangun sejak dini melalui berbagai sosialisasi dan inklusi kesadaran perpajakan.

Kurangnya kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak sehingga membuat tingkat kepatuhan wajib pajak juga mengalami penurunan. Kesulitan dalam membangun kesadaran wajib pajak ini juga dikarenakan kurangnya edukasi UU perpajakan sehingga Masyarakat terdaftar di KPP Pratama Kupang tidak tau bahwa asas hukum yang mengatur tentang pajak dan dikenai sanksi apabila wajib pajak melanggar peraturan yang telah dibuat dan juga kurangnya tingkat pengetahuan masyarakat tentang Kemajuan teknologi yang akan mempermudah wajib pajak untuk pembayaran pajak.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak dimana bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Sanksi pajak sangat diperlukan dalam system pajak agar wajib pajak patuh akan kewajiban dalam membayar pajak. Namun, pengetahuan wajib pajak akan sanksi pajak masih sangat minim sehingga pemerintah perlu berperan aktif untuk mensosialisasikan dengan baik mengenai peraturan dan sanksi dalam perpajakan. Apabila pemerintah memberikan pemahaman mengenai peraturan dan sanksi yang lebih tegas bagi wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan, maka wajib pajak akan lebih taat membayar pajak dan penerimaan pajak dapat lebih maksimal setiap tahun.

Menyadari bahwa pentingnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka yang perlu dilakukan adalah mencari alternatif dalam

membangun kesadaran wajib pajak yang dapat dilakukan secara optimal untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh, sehingga wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kupang lebih antusias untuk melakukan kewajiban dalam membayar pajak. Karena dengan adanya membayar pajak tepat waktu dapat membantu pemerintah dalam membangun kota kupang kearah yang lebih maju lagi, dan kehidupan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kupang akan lebih Sejahtera.

Oleh karena itu, penerimaan pajak dikota kupang harus dioptimalkan. Hal ini merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan sebaik-baiknya oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Kondisi dunia bisnis dan usaha serta lingkungan menuntut Direktorat Jendral Pajak untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan struktur organisasi dengan berlakunya *Account Representative*.

Account Representative adalah aparat yang berada dikantor pelayanan pajak memiliki keterkaitan dengan wajib pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. *Account Representative* memiliki tugas yang sangat penting untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Dimana wajib pajak berhak mengetahui apa yang dimaksud, tugas, dan hak dari *Account Representative*, untuk itu dibutuhkan profesionalisme dari seorang *Account Representative* dalam memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberikan peraturan-peraturan

terbaru kepada wajib pajak serta mengawasi kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak maka wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga dapat meninjau potensi penerimaan pajak. Diharapkan dengan adanya fungsi *Account Representative* ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Account Representative* juga diharapkan dapat menjalankan fungsinya secara baik untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Pelayanan yang baik ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dan membuat mereka mau meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak tergantung pada sikap petugas pajak memberikan pelayanan mereka kepada wajib pajak. Banyak wajib pajak percaya bahwa petugas pajak hanya dapat berkuasa, dan kualitas serta profesionalisme petugas pajak telah menjadi isu utama yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak (Subarkah & Dewi, 2017).

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Fungsi *Account Representative*, konsultasi dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Depok Sawangan, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan

berpengaruh positif secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Depok Sawangan. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak variabel moderasi, hasil penelitian menunjukkan secara parsial pemahaman wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak sedangkan hasil moderasi, *profesionalisme account representative* memperkuat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan *profesionalisme account representative* memperlemah pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Maka dapat disimpulkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang menyoroti peran *Professionalisme Account Representative* sebagai akun dalam konteks moderasi, menunjukkan bahwa profesionalisme akun merupakan elemen penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat membantu pemerintah dengan praktisi pajak dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan memilih judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan *Professionalisme Account Representative* Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empirik Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Kupang)**”

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka masalah penelitian ini adalah analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dengan *profesionalisme account representative* sebagai variabel moderasi.

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian yang telah dijelaskan, maka persoalan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah *Profesionalisme Account Representative* dapat memoderasi pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah *Profesionalisme Account Representative* dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah *Profesionalisme Account Representative* dapat memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
2. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
3. Untuk mengetahui sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
4. Untuk mengetahui *profesionalisme account representative* dalam memoderasi hubungan antara pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
5. Untuk mengetahui *profesionalisme account representative* dalam memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
6. Untuk mengetahui *profesionalisme account representative* dalam memoderasi hubungan antara sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

b. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib

pajak.selain itu juga dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan kepada Masyarakat terkait dalam bidang perpajakan.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi penulis

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan tentang perpajakan dapat memberikan manfaat tentang pentingnya analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dengan *Profesionalisme Account Representative* sebagai variabel moderasi.

2) Bagi wajib pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan menambah pengetahuan dan pemahaman bagi wajib pajak bahwa pemerintah telah menyediakan *Account Representative* untuk membantu wajib pajak dalam kesadaran membayar pajak dengan system perpajakan yang telah dimodernisasikan.